

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada penelitian ini mengkaji mengenai penerapan *Electronic Government* atau yang disebut *E-Government* pada organisasi perangkat daerah yang menggunakan sistem website pemerintahan dalam menunjang layanan publik. Topik tersebut menarik untuk dikaji dikarenakan saat ini perkembangan teknologi dan akses informasi yang semakin maju dan canggih sudah menjadi konsumsi masyarakat dalam kehidupan sehari-harinya. Teknologi sudah menjadi gaya hidup masyarakat dimana semua perangkat yang digunakan berbasis elektronik yang terhubung langsung dengan jaringan internet. Hal ini untuk memudahkan masyarakat sebagai pengguna dalam kegiatan serta kebutuhan sehari-hari. Ini lah yang menandai bahwasannya kita sudah masuk ke dalam era digital. Dimana era digital adalah ditandai dengan adanya kemunculan digital, jaringan internet, terkhususnya teknologi informasi komputer<sup>1</sup>. Dampak dari era digital salah satunya adanya pergeseran budaya penyampaian informasi yang sebelumnya manual melalui kanal media cetak, baliho, dan papan informasi kemudian bergeser menggunakan media elektronik seperti website yang terkoneksi jaringan internet.

---

<sup>1</sup> Wawan Setiawan, 'Era Digital Dan Tantangannya', *Seminar Nasional Pendidikan*, 2017, 1–9.

Di sisi yang lain sistem pemerintahan serta layanan publik yang cepat, akurat, praktis, dan mudah menjadi poin penting masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pemerintahan di era digital saat ini. Hal tersebut menjadi suatu tantangan tersendiri bagi penyelenggara pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan akan layanan publik yang diinginkan. Melihat kondisi tersebut pihak penyelenggara pemerintahan harus turut serta beradaptasi di era digital menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagaimana mestinya pada sistem pemerintahan dalam menunjang layanan publik yang *up-to-date*.

Dalam hal layanan publik yang dilakukan pihak penyelenggara pemerintah yang dikombinasikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital, telah memunculkan atau melahirkan suatu model dan atau konsep dengan nama *E-Government*. Menurut World Bank yang dikutip oleh Indrajit dalam bukunya (2002), mendefinisikan *E-Government* ialah:

*"E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, bussines, and other arms of government"*<sup>2</sup>

Yang artinya bahwa *E-Government* mengacu pada pemanfaatan TIK oleh institusi pemerintah, seperti Wide Area Network, Internet, Mobile Computing,

---

<sup>2</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* (Yogyakarta: Andi Offset, 2002).

yang selanjutnya dapat mendukung transformasi hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, ataupun institusi pemerintah lainnya.

Dengan melihat pengertian tersebut, pemerintahan di era digital wajib membangun sistem *E-Government* dari pusat maupun daerah, memperkuat teknologi dan komunikasi yang bertujuan untuk membangkitkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas. Manfaat nyata yang dapat dirasakan adalah memudahkan masyarakat dan penyelenggara pemerintahan dalam berhubungan maupun komunikasi tanpa harus *face-to-face*, karena dengan penerapan *E-Government* masyarakat mudah mengakses 24 jam dimanapun, kapanpun, dan dimana saja dalam mengaksesnya melalui website. Selain itu penerapan *E-Government* juga memudahkan dalam pengolahan data, pengolahan informasi, penyajian data, proses kerja, dan manajemen sistem.

Di Indonesia sendiri sudah mengeluarkan payung hukum melalui Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 tahun 2003 mengenai pengembangan *E-Government*, yakni suatu upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (*online*)<sup>3</sup>. Dengan begitu proses kerja dan manajemen sistem dapat dilakukan dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi baik di pemerintah pusat sampai pemerintah daerah secara meluas. Dilansir dari situs *menpan.go.id* (2020) secara keseluruhan *E-Government* di Indonesia berdasarkan data terbaru United Nations (UN) *E-Government survey* pada bulan Juli 2020 menempatkan

---

<sup>3</sup> 'Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government'.

Indonesia ke peringkat 88 dari 193 negara di dunia dalam hal pengembangan dan pelaksanaan *E-Government* atau yang disebut sistem pemerintahan berbasis electronic (SPBE). Peringkat tersebut menunjukkan kenaikan dari pada tahun 2018 yang berada pada peringkat 107. Yang didasari penilaian dari tiga dimensi diantaranya: pelayanan daring atau *Online Service Index* (OSI), infrastruktur telekomunikasi atau *Telecommunication Infrastructure Index* (TII), dan sumber daya manusia atau *Human Capital Index* (HCI)<sup>4</sup>.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melalui Deputi Kelembagaan dan Tatalaksana Rini Widyanti dalam *sharing knowledge* di Jakarta 2017, bahwa ingin mempercepat penerapan *E-Government* atau sistem pemerintahan berbasis elektronik di Indonesia, sumber: [https://kominfo.go.id/content/detail/9151/implementasi-e-government-dipercepat/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/9151/implementasi-e-government-dipercepat/0/sorotan_media) (Diakses: 11 November 2021)<sup>5</sup>. Langkah awal sederhana yang sangat memungkinkan diterapkan pada pemerintahan di Indonesia adalah bentuk layanan *E-Government* yang berwujud layanan informasi, data-data mengenai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan, dimana diintegrasikan melalui teknologi informasi dan komunikasi terhubung melalui jaringan internet<sup>6</sup>. Hal tersebut

---

<sup>4</sup> Nug/HumasMENPANRB, 'Hasil Survei PBB, "e-Government" Indonesia Naik Peringkat', *Menpan.Go.Id*, 2020 <<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/hasil-survei-pbb-e-government-indonesia-naik-peringkat>>.

<sup>5</sup> Kabar24.com, 'Implementasi E-Government Dipercepat', *Kominfo.go.Id*, 2017 <[https://kominfo.go.id/content/detail/9151/implementasi-e-government-dipercepat/0/sorotan\\_media](https://kominfo.go.id/content/detail/9151/implementasi-e-government-dipercepat/0/sorotan_media)> [accessed 11 November 2021].

<sup>6</sup> E R Batubara and H Helmy, 'Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman', *Jurnal*

sebagai wujud keseriusan penyelenggara pemerintahan membangun *E-government* dalam menunjang layanan publik.

Salah satu penyelenggara layanan publik yang menjadi objek penelitian ini secara spesifik dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi (DISNAKERTRANS) Daerah Istimewa Yogyakarta selaku Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menerapkan sistem *E-Government* atau bisa disebut pemerintahan berbasis elektronik dengan menggunakan website pemerintahan *nakertrans.jogjaprov.go.id*. Dalam pokok pembahasan ini terkait dengan penerapan *E-Government* khususnya pada website di Disnakertrans DIY dalam menunjang layanan publik. Kemudian saat ini penerapan *E-Government* di lingkungan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY termasuk ke dalam klasifikasi *Government-to-Citizens* (G2C) yakni ketersediaan fasilitas interaksi antara pengguna layanan (masyarakat) dengan instansi pemerintah menggunakan situs website resmi.

Regulasi atau payung hukum pada Disnakertrans dalam rangka layanan publik di bidang ketenagakerjaan melalui Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 92 Tahun 2018 tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY<sup>7</sup>. Jika dikaitkan dengan layanan berbasis *online*

---

*Eksplorasi Akuntansi*, 1.4 (2019), 1666–86

<<http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/article/view/169>>.

<sup>7</sup> Gubernur DIY, 'Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 92 Tahun 2018 Tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada DISNAKERTRANS DIY', 2018.

didukung dengan Peraturan Gubernur DIY Nomor 5 Tahun 2006 tentang Pedoman dan Petunjuk Teknis Pemanfaatan Jaringan Komputer Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, dimana dalam peraturan tersebut secara garis besar bahwa *Electronic Government* Provinsi DIY terus dikembangkan untuk penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan meningkatkan pelayanan publik secara efektif dan efisien dengan dibangunnya infrastruktur jaringan komputer yang dihubungkan melalui instansi-instansi terkait di Pemerintah Provinsi DIY<sup>8</sup>. Peraturan turunan lain yang berkaitan dengan penerapan *E-Government* di DIY diantaranya: Peraturan Gubernur DIY Nomor 31 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Keamanan Informasi, Peraturan Gubernur DIY Nomor 2 Tahun 2018 tentang Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan Peraturan Daerah DIY Nomor 3 Tahun 2019 tentang Pengelolaan dan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Kemudian payung hukum secara spesifik terdapat pada Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 560/00175 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memuat bagaimana standar pelayanan yang dilakukan dengan cara online maupun offline<sup>9</sup>. Selanjutnya pada masa Covid-19 ini didukung dengan regulasi Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 48 Tahun 2020 yang secara

---

<sup>8</sup> "Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2006 Tentang Pedoman Dan Petunjuk Teknis Pemanfaatan Jaringan Komputer Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta".

<sup>9</sup> *Keputusan Kepala Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 560/00175 Tahun 2019 Tentang Penetapan Standar Pelayanan Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta.*

umum memuat panduan pelaksanaan kegiatan layanan publik di DIY dalam rangka pencegahan dan pengendalian Covid-19 dimana secara tersirat pelaksanaan layanan masyarakat dilakukan secara *online*/media elektronik<sup>10</sup>.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan berfokus pada penerapan *E-Government*. Kemudian diukur dengan empat indikator *E-Government* menurut Valdes. G, dkk (2011) yang termuat dalam model *leverage domains* yang terdiri dari:

1. *E-Government Strategy* (Strategi E-Government)

Indikator ini terkait dengan visi maupun kebijakan, strategi arsitektur perusahaan, dan yang terakhir manajemen IT dan organisasi.

2. *IT Governance* (Tata Kelola Teknologi Informasi)

Indikator ini terkait dengan arsitektur TI, portofolio maupun manajemen resiko, layanan TI, dan pemanfaatan aset.

3. *Process Management* (Proses Manajemen)

Indikator ini terkait dengan proses bisnis manajemen, manajemen kinerja, layanan kepada warga dan bisnis, interoperabilitas, kepatuhan, dan yang terakhir jaminan mutu dan keamanan.

4. *Organization and People* (Organisasi dan Orang)

---

<sup>10</sup> Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Pedoman Penyusunan Panduan Pelaksanaan Kegiatan Pelayanan Publik Dan Perekonomian Masyarakat Di Daerah Istimewa Yogyakarta Dalam Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 201.

Indikator ini terkait dengan infrastruktur atau alat *E-government*, sumber daya manusia, manajemen perubahan, dan manajemen pengetahuan<sup>11</sup>.

Keempat indikator menurut Valdes. G tersebut digunakan peneliti untuk menganalisis penerapan *E-Government* di Disnakertrans DIY sehingga dapat memunculkan poin-poin yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam proses penerapannya. Proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumen, dan observasi dari website terkait. Kemudian teknik analisis data dilakukan secara kualitatif dari hasil pengumpulan data yang diperoleh.

Berdasarkan hasil observasi terkait permasalahan secara luas/nasional dalam penerapan *E-Government* yang tercantum pada Inpres Nomor 3 tahun 2003 antara lain:

1. Pada penggunaan situs pemerintah dalam pelayanan publik, belum ditunjang oleh sistem manajemen serta proses kerja yang efektif dikarenakan adanya keterbatasan sumber daya manusia, prosedur, dan peraturan.
2. Belum memiliki strategi yang mapan dan tidak memadai dari segi anggaran yang dialokasikan ke dalam pengembangan *E-Government*.
3. Masih bersifat sendiri-sendiri di tiap instansi, sehingga beberapa faktor seperti keamanan, standarisasi, otentikasi yang memungkinkan situs secara

---

<sup>11</sup> Gonzalo Valdés and others, 'Conception, Development and Implementation of an e-Government Maturity Model in Public Agencies', *Government Information Quarterly*, 28.2 (2011), 176-87 <<https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.04.007>>.



aman dan terpercaya untuk mengintegrasikan sistem manajemen serta proses kerja kurang terpadu.

4. Pendekatan kepada masyarakat akan layanan publik berbasis elektronik masih kurang sehingga jangkauan dari layanan tersebut menjadi terbatas<sup>12</sup>.

Sedangkan permasalahan secara spesifik pada Disnakertrans DIY yang berkaitan dengan layanan publik yang berbasis website berdasarkan wawancara awal peneliti di lapangan pada tanggal 11 November 2021 dengan Bapak Galih Waskito, S.Kom antara lain:

1. Terbatasnya sumber daya manusia yang mengontrol/*stay* secara khusus mengelola website.
2. Dalam mengembangkan inovasi website Disnakertrans harus ada persetujuan dari Kominfo terlebih dahulu selaku otoritas yang menangani bidang yang berhubungan dengan teknologi informasi, komunikasi, dan informatika.
3. Sistem keamanan website belum maksimal dan pernah diretas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan latar belakang dan pemahaman penulis mengenai topik *E-Government*, maka penelitian ini terkait penerapan *E-Government* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta menjadi topik menarik dalam pembuatan skripsi ini yang berjudul "*Penerapan E-*

---

<sup>12</sup> 'Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government'.

*Government Sebagai Upaya Peningkatan Layanan Publik di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta”.*

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang di atas, terdapat rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini meliputi:

1. Bagaimana penerapan *E-Government* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta?
2. Apa faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam penerapan *E-Government* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui penerapan *E-Government* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Mengetahui apa saja faktor-faktor yang menjadi penghambat dan pendukung dalam penerapan *E-Government* pada Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini untuk memenuhi tugas skripsi sebagai syarat

kelulusan dalam menempuh strata 1 di Prodi Ilmu Pemerintahan. Kemudian penelitian ini secara langsung menambah keilmuan maupun pengetahuan baik teori dan praktik secara langsung dilapangan.

## 2. Manfaat Bagi Bidang Ilmu Pemerintahan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah daftar referensi bagi peneliti pada masa yang akan datang agar mampu memperkaya dan memperdalam lebih lanjut yang berkaitan dengan konsep-konsep penerapan *E-Government*.

## 3. Manfaat Bagi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangsih informasi guna dilakukannya evaluasi kedepannya mengenai penerapan *E-Government*. Selain itu menjadi bahan feedback terhadap OPD yang berkaitan dengan analisis faktor penghambat dan pendukung penerapan *E-Government* menggunakan teori-teori terkait.

### **1.5. Sistematika Bab**

Sistematika dalam penulisan penelitian skripsi ini, disusun sebagai berikut:

#### Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan latar belakang yang mendasari penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika bab.

#### Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menguraikan landasan teori yang digunakan dalam penelitian, didukung oleh beberapa penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

### Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini menjelaskan jenis penelitian, metode penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data dan teknik analisis data beserta variabel yang sesuai dengan kebutuhan peneliti.

### Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini menguraikan dan menjelaskan hasil analisis beserta bukti-bukti yang diperoleh dari permasalahan penelitian yang sesuai / relevan dengan teori, konsep, dan metode-metode yang digunakan.

### Bab V Penutup

Pada bab ini menyimpulkan argumentasi beserta saran yang diberikan untuk bahan evaluasi ke depannya.